

促进我国中介服务发展的几点思考

Thoughts on Promoting China's Intermediary Services

武夷山
(中国科技信息研究所, 研究员 北京 100038)

一、专业化分工与中介服务

我国是在工业化的任务尚未完成的情况下, 又开始了信息化的进程。因此, 不可忽略的是, 影响信息化进程以及其他许多新型服务业(包括中介服务)发展的重要因素之一, 是我国工业化程度落后, 一般来说在工业化阶段逐步形成的专业化分工的习惯和能力, 尚未渗透到社会的各个角落。不实行充分的专业化分工, 不真正补上专业化分工这一课, 中介服务是很难发展、很难搞好的。没有充分的“分”, 中介服务的市场需求就必然非常有限。

大概由于文化传统和思维习惯长期影响的原因, 中国人很善于“一物多用”, 而不习惯“专用”, 更不习惯“分工”。举个小小的例子, 我们打鸡蛋从古到今都是用筷子, 西方人用打蛋器。我们可以讥笑他们笨手笨脚, 但他们却发展了打蛋器制造业, 连带发展

的难题呢! 例如, 费马大定理是数学上的一大难题, 360年来无人解决, 英国一位数学家花了9年时间解决了, 但9年期间他没有写一篇研究论文。(英国诺丁汉大学校长杨福家教授就中国教育现状提出的五大问题之一: 诺奖离我们有多远?《百科知识》, 2001年第1期) 再如, 法国体细胞克隆兔诞生之前, 该研究组已奋斗了6年, 此间负责从事基础部分的主要科学家没有发表一篇文章。而在我国现有的年年考评的制度环境中, 一个研究人员9年或6年不写一篇论文, 行吗?

之所以说健康的科学共同体尚在形成之中, 依据有三。其一, 专家少。各类评审专家绝大部分囿于国内, 符合评审要求的某一学科或领域的专家十分有限, 能就某一前沿领域发表真知灼见的专家凤毛麟角。甚至有这样的评审情况, 意见一出, 人们便知出自谁手。其二, 水平低。一些人名为评审专家, 其实不过是知道(相关领域)肤浅的一点而已, 因而“底气不足”, 碰到真正的问题往往“说不清”或做“好

了与打蛋器相关设备的生产。又如, 70年代末80年代初, 我国集成电路制版还非常落后的时候, 为了生产集成电路, 首先需要做一个很大的线路版, 然后, 用刀修去未蚀刻好的线路边缘, 再照相缩小。那时, 修版人员普遍用手术刀来做这件事。如果是在工业化国家, 刀具厂的人一定会发现这种需求并设计出专用刀具。再如, 万能扳手在中国市场上较好卖, 而在德国, 几乎一定是拧什么螺母就用什么型号的扳手。我们若不改变这种事事、处处、时时均以“不变应万变”的习惯, 中介服务真的难以发展。

再以竞争情报业为例。竞争情报从伦理道德方面说具有“灰色特性”, 即: 客户请专业化的竞争情报机构来搜集自己竞争对手的情况; 但应当说这是正常的、可取的。而我国目前的情况是, 有竞争情报意识的公司, 往往喜欢请竞争情报专业人员为自己设计竞争情报系统, 而不是请他们为自己搜集竞争情报。企业对于委托第三方进行竞争情报搜集的兴

好先生”, 即使发现一些问题也不好意思指点出来, 因为面对面、抬头不见低头见, 怕既伤了情面又丢了“面子”。其三, 信誉差。说“信誉无”恐怕会连带冤枉一些道德高尚、有信誉的科学家, 但确有相当一部分科学家(若研究员都称为科学家的话)的所作所为堪称“无信誉”。他们“申请基金可以不考虑是否真正能完成”。(详见“韩启德院士批评急功近利与浮躁学风”, 科技日报, 2001年12月28日) 有些项目, 必须由管理部门一催再促, 才补充一份按管理办法要求需及时提交的“进展报告”。甚至也不乏此类情况: 课题截止时间过了1年多, 既不申请延期, 又无只字下文。有些项目, 即便是在项目内部, 提交阶段报告、进行交流的也很少见; 有些项目只是经费下达后, 分分钱, 一个人做一个课题, 然后拼凑起来就交差算数了。堂而皇之的理由是: 平时还忙不过来, 哪顾得上把所属的课题进展收集起来, 汇总上报呢?!

(责任编辑 蔡德诚)

趣不大,这就不利于我国竞争情报业的发展。

相反,在专业化分工发展充分的地方,就产生了对中介服务的巨大需求。众所周知,浙江省中小民营企业发展很快的原因之一,就是数不清的专业化分工。也正是在浙江,像温州同业公会这样的组织,其潜在的中介职能就被专业化分工的局面提前唤醒了,它们的中介作用越来越强。温州是我国的眼镜生产大户。在出口土耳其的中国眼镜中,温州眼镜占 80% 以上。大概正是这种强势,2002 年 1 月 11 日起,土耳其政府正式开始对我国出口眼镜实施监管措施。同时,温州也是打火机生产大户,在欧洲市场占有率达到 80%。今年年初传来消息,欧盟有关的新限制规定可能严重威胁温州打火机的出口。于是,温州眼镜商会和烟具协会之类的同业公会紧急行动起来。去年 12 月,温州眼镜商会就组织了 13 家眼镜企业向土耳其政府递交了抗辩书。今年 3 月,该商会副会长又参加了国家外经贸部率领的交涉代表团前往土耳其谈判。3 月下旬,温州烟具协会会长率会员企业代表参与我国政府代表团,就有关打火机问题赴欧洲有关国家进行了游说。这样的中介组织,理所当然地受到企业欢迎。^[1]

为了补上专业化分工这一课,有关政府部门和新闻媒体首先应该就专业化分工的意义进行长期持久有效的引导、宣传和教育,尤其要介绍、推广浙江省这样大力发展专业化分工的成功典型,以产生示范效应。

二、市场准入与中介服务

这里的市场准入,指的是人们办企业的门坎的高低难度。其实,在很多情况下,高技术企业也好,中介企业也好,它们的发展不一定要靠什么优惠政策,关键是市场准入的条件不要太苛刻,办企业的门坎要尽可能地低。拿中介信息服务来说,早在 80 年代末,网络条件还不算太好的时候,美国就有许多个体户开始了中介信息服务。他们依赖自己的联网条件和网上搜索技能,能较容易地找到大量信息,然后,根据客户的需求进行信息再包装。这种服务,成本相当低,提供服务者很容易赚钱。从另一方面说,中小企业也有很多信息需求,找这样的个体户就可以解决,不必找大咨询公司,从而花的咨询费较低。这种小规模的网络的信息咨询正是 90 年代以来规模越来越大的网络咨询业的先声和探路者。

在我国,社会的诚信度比较低,种种社会、商业欺诈行为较普遍,工商管理部门为了对付这个头疼问题,往往采取提高企业注册门坎、限制企业经营范围的办法。这样做是否起到了减少欺诈事件的效果,无从得知,但它妨碍了包括中介服务在内的许多新事业的发展,则是确定无疑的。比如,原

先一个未搞过中介服务的公司,为了响应新的需求想搞中介服务,就必须根据 1998 年颁布的《中华人民共和国企业法人登记管理条例》,对于“超出核准登记的经营范围内从事经营活动的”,进行扩充经营范围的申请,而何年何月能获得批准,谁也难料。而在工业化国家,工商管理部门是不会管这些事的。其实,要想较快地推动中介服务,与其创立一些新的中介服务公司,还不如鼓励原有的许多机构,包括尚未从事过中介服务的各类公司、各种行业协会和学会团体,拓展新的中介服务业务,或加强其已有的中介服务。只要工商管理部门不掣肘,这将是一条低成本的宽阔的道路。

因此,科技部等这些倡导中介服务的政府部门应当与工商管理部门进行磋商和合作,共同制订促进中介服务发展的有效措施(有时,对某些事项不再管理便是最好的措施)。另外,笔者同意一些学者的观点:很有必要在政府部门中建立统一的中小企业行政管理机构。不过,这种主张并不是说再增加一个机构,而是将现有的乡镇企业局、各行业主管局对中小企业的行政管理职能以及工商行政管理局对个体私营中小企业的管理职能统一合并到新设的中小企业局去。^[2]这样的行政变革将大大有利于促进面向中小企业的各种中介服务的发展。

三、政府职能与中介服务

要推动中介服务的发展,政府最主要的职责不是政策倾斜,而是率先作出表率、示范带动。根据转变政府职能的要求,政府部门将原来由自己做的许多事情,交由社会中介机构去做,这样做一方面为中介机构提供了初始的市场需求,另一方面,如果做得好,也是一种向全社会的有力展示。依赖专业化中介机构的服务,必然能够改善工作效能、提高公正性、节约成本、加强廉政。例如,美国华盛顿州政府委托中介公司进行技术产品的政府采购,不仅获得了合理优惠的价格,而且省去了采购人员。^[3]又如,在美国,联邦政府实施的政策、计划和项目是否达到了预期的目标,有些由国会审计总署进行审计,有些则委托民间中介机构进行评估。实践证明,这种“两条腿走路”的评估方式是比较成功的。不仅后评估阶段可以利用独立中介机构,而且,某些政府举措在设计阶段也可以借助中介机构或中介专家的智慧。例如,美国联邦通信委员会委托一些专家根据博弈论的原理设计出频谱拍卖方案,不仅使宝贵的频谱资源获得合理、公正的分配,杜绝了营私舞弊行为,还为联邦政府创造了巨大的经济效益。

政府部门特别应当注意的是,中介服务不是靠政府靠领导推出来的,而是市场需求造就出来的。事实上,中介服务和其他许多业务常常难以区分,

试论质量管理研究的发展
On the Development of Quality Management

王生凤 吴建忠 徐宗昌
(装甲兵工程学院技术保障工程系 北京 100072)

20世纪80年代以来,随着全球市场竞争的不断加剧,质量成为影响企业生存和发展的核心要素之一,成为一个国家国民素质、整体经济和科技实力的集中体现。因此,提高产品和服务质量成了世界各国政府和企业界普遍关注的焦点。本文拟对质量管理的涵义、发展历程及动向进行论述。

一、质量、质量管理的涵义及其演变

1. 质量 质量是质量管理的基础,正确而全面地理解质量的概念,对研究和实施质量管理具有非常重要的意义。随着科学技术的发展,质量的概念也发生着变化,人们在不同的时期,从不同的角度看待质量,就会对质量给出不同的定义。(1)日本的质量管理学家田口玄一(Taguchi)定义:质量就是产品上市后给社会造成的损失,但是由于产品功能本身产生的损失除外^[1]。田口博士认为产品上市后给社会造成的损失的大小能直接反映产品质量的高低。并据此提出了质量损失函数(Quality Loss Function)这一质量管理理论。田口博士的新质量观将质量与经济性紧密结合在一起,是田口博士对质量管理研究的重大贡献之一。(2)美国质量管理专家朱

兰博士(J. M. Juran)定义质量就是适用性(Fitness for use)。显然,他是从用户的角度出发,更加强调产品或服务必须满足用户的需求^[2]。(3)飞利浦电器公司总裁蒂默宣称:“质量是一种生活方式。它反映了质量与社会、人类的生活息息相关。”(4)根据国家标准及国际标准ISO8402—94的规定,质量就是反映实体满足明确和隐含需要的能力的特征总和^[3,4]。不难看出,由于看待质量的角度不同,对其涵义的理解和界定就存在很大的差异。定义1从社会的角度;定义2从使用产品的用户的角度;定义3则从人们生活的角度理解质量。显然,上述3个质量管理的定义都是比较片面的。相对而言,定义4比较全面,定义中的实体不只局限于产品,而几乎覆盖了质量管理和控制、保证等活动中可能涉及的所有的对象。质量根据其包括的范围不同,又有狭义和广义之分。狭义质量是指产品质量,是从用户的角度看质量,也是我们一般人对质量的理解。广义质量是指:质量不仅是最终的产品质量,也包括产品形成和实现过程的质量。广义质量不仅从用户的角度看质量,同时还从企业本身和社会的角度去理解质量。显然,狭义质量概念是不全面的。目前广义质量概念已愈来愈为人们所接受。本文所讨论的质量

但只要是能满足用户需求的事,就值得鼓励。随着信息技术的发展,随着人们的注意力资源和时间资源越来越稀缺,随着新型需求的出现,从需求到满足需求这一链条上的环节可能比过去更多,从而服务效果也会更好。凡在此链条的任意中间环节上开展的服务,都不妨看成是中介服务。比如,现在许多公司都注意将自己的网站作为重要的公共关系窗口,而网站内容的丰富化和不断填充是很费时间的,于是,在美国就出现了一类专门为人家提供网站内容的公司。这种公司算不算中介公司,其实并不重要,重要的是按照专业化分工的思想,不断发现新的市场需求,并为满足这些需求而创立新的企业和服务。明白了这个道理,政府部门就可以有效

地引导中介服务业的发展,而不会去做一些费力不讨好的事。尤其是,不要为了推动中介服务业的发展而做一些不适合政府部门做的事。中介服务本来是有利于政府职能转变的,可是,政府若以越位、错位的方式去推动中介服务,就必然陷入怪圈,结果就必然会出现种种前所未有的怪现象。

参考文献

[1] 万润龙. 温州同业公会:名副其实的中介组织. 浙江经济, 2002(11)
[2] 梅强, 沈杰, 江耀生. 构建我国中小企业服务体系的研究, <http://www.21com.com.cn/gnyj/gnyj18.html>
[3] <http://www.wa.gov/dis/role/news/stories/102000.htm>
(责任编辑 蔡德诚)